

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era pembangunan saat ini, perubahan lingkungan dan teknologi yang cepat meningkat kompleksitas tantangan yang dihadapi oleh organisasi. Tantangan organisasi tidak lepas kaitannya dengan individu yang ada pada organisasi tersebut. Salah satu permasalahan yang sering muncul dalam kaitannya dengan individu adalah stress. Hal ini menyebabkan semakin kompleks permasalahan yang dihadapi oleh sebuah organisasi dalam mengupayakan peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Stress dalam pekerjaan merupakan sebuah konsep yang penting dalam kaitannya dengan perilaku organisasi. Timbulnya stress adalah semakin banyaknya tantangan yang dihadapi seperti lingkungan kerja, karakteristik persaingan yang semakin tinggi, tidak bisa memanfaatkan waktu semaksimal mungkin, faktor-faktor yang tidak terkontrol, tidak cukupnya ruang untuk bekerja, perkembangan teknologi informasi yang semakin maju, tuntutan permintaan yang berlebihan dari *stakeholders* (Hall dan Savery, 1986; Nasurdin *et al*, 2005).

Berbagai gejala yang muncul dalam stress tentunya ditimbulkan oleh berbagai sebab. Di lingkungan organisasi berbagai penyebab stress antara lain tekanan untuk menyelesaikan tugas dengan waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, pimpinan yang menciptakan ketegangan, rasa takut, dan

kecemasan, rekan kerja yang tidak bisa kompak, semua itu diklasifikasikan dalam tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan hubungan antar pribadi.

Gregory Moonhead dan Ricky W. Griffin (2013) stressor organisasional adalah berbagai faktor ditempat kerja yang dapat mempengaruhi stress. Empat faktor tersebut antara lain tuntutan tugas, tuntutan fisik, tuntutan peran, tuntutan antar personal.

Faktor pertama adalah tuntutan tugas yang berkaitan dengan tugas spesifik yang dilakukan oleh seseorang. Jenis pekerjaan mempunyai sifat lebih yang dapat menimbulkan stress daripada yang lainnya. Di luar tekanan-tekanan terkait tugas spesifik, aspek lain dari pekerjaan dapat menimbulkan ancaman fisik pada kesehatan seseorang. Ancaman terhadap keamanan pekerjaan dapat meningkatkan stress.

Faktor kedua adalah tuntutan fisik yaitu prasyarat fisik pada pekerjaannya. Tuntutan seperti ini merupakan fungsi dari karakteristik fisik dari situasi dan tugas fisik yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Salah satu elemen yang penting adalah temperatur. Bekerja di luar ruangan dengan temperatur yang ekstern dapat menyebabkan stress, demikian juga bekerja di dalam kantor yang tidak dipanaskan atau didinginkan dapat menyebabkan stress pada pegawai. Desain kantor juga dapat menjadi masalah.

Faktor ketiga adalah tuntutan peran yang dapat menimbulkan stress kepada orang-orang dalam organisasi. Sebuah peran (*role*) adalah serangkaian perilaku yang diharapkan sehubungan dengan posisi tertentu dalam sebuah kelompok atau organisasi. Individu merasakan ekspektasi peran dengan derajat

akurasi yang beragam kemudian berusaha untuk mewujudkan peran tersebut. Namun, “kesalahan” dapat muncul dalam proses ini, menghasilkan masalah yang memicu stress yang disebut dengan ambiguitas peran. Ambiguitas peran (*role ambiguity*) muncul ketika suatu peran tidak jelas.

Faktor keempat adalah tuntutan antar personal. Terdapat tiga bentuk tuntutan antar personal yaitu tekanan kelompok, gaya kepemimpinan, dan konflik antarpersonal. Tekanan Kelompok dapat meliputi tekanan untuk membatasi hasil, tekanan untuk mematuhi norma kelompok dan sebagainya. Gaya kepemimpinan dapat menyebabkan stress, misalnya seorang karyawan membutuhkan dukungan sosial yang besar dari pemimpinnya. Namun pemimpin tersebut cukup kasar dan tidak menunjukkan rasa kasihan kepadanya. Karyawan ini mungkin akan merasakan stress.

Menurut Robbins (2008:372), tuntutan tugas adalah faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang, tuntutan tersebut meliputi desain pekerjaan individual (otonomi, keragaman tugas) dan kondisi kerja. Pada dasarnya seseorang akan merasa tidak terbebani dengan tugasnya apabila memperoleh kenyamanan dan dapat berkomunikasi dengan baik dan merasa nyaman dengan lingkungan kerja. Tuntutan tugas akan dibentuk oleh karakter tugas yang bersangkutan misalnya: tingkat kesulitan, kondisi kerja, persyaratan kerja, tingkat ketrampilan. Pada PT. Adira Multi Finance Pati karyawan dituntut bekerja dengan target yang tinggi yang diinginkan oleh perusahaan. Misalnya karyawan bagian marketing yang dituntut untuk bisa mencari nasabah baru setiap bulannya dengan batasan minimal yang sudah ditentukan oleh

perusahaan. Selain itu bagian penarikan kredit macet juga dituntut untuk dapat menagih kepada nasabah yang mengalami pembayaran angsuran yang telat dengan target yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Hal tersebut tentunya dapat membuat karyawan merasa terbebani dengan target maupun tuntutan yang dibebankan kepada karyawan.

Karyawan PT. Adira Multi Finance dituntut harus selalu siap dengan kondisi lingkungan yang dihadapinya. Sehingga terkadang karyawan bekerja tidak sesuai dengan bidang yang di inginkannya. Karyawan yang tidak terbiasa dengan bekerja di lapangan tentunya akan merasa kesulitan dengan kondisi cuaca yang ada diluar kantor. Akan tetapi tuntutan maupun tugas yang diberikan perusahaan juga harus dilaksanakan sebaik mungkin. Kondisi lingkungan perusahaan yang kurang bersahabat seperti macet, tempat parkir yang kurang luas dapat menimbulkan stress dalam menghadapi tuntutan pekerjaan setiap hari.

Selain itu, terkadang seorang karyawan pada PT. Adira Multi Finance enggan untuk membantu permasalahan yang dialami oleh karyawan lain, dan lebih ketidakpedulian terhadap sesama karyawan. Tentunya beban yang dirasakan dapat menyebabkan stress yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.

Pekerjaan yang dikerjakan karyawan dapat memberikan beban tersendiri bagi pelakunya baik beban fisik, mental, maupun sosial. Penilaian prestasi kerja karyawan merupakan salah satu cara untuk mengoptimalkan hasil kerja karyawan agar mereka dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya

dengan lebih baik. Fisik merupakan komponen penting dalam menunjang aktivitas sehari-hari termasuk dalam melakukan pekerjaan. Jika fisik kelelahan dapat mengakibatkan penurunan konsentrasi, dan menyebabkan melakukan pekerjaan menjadi sulit sehingga dapat menjadikan beban dan berujung pada stres. Dalam kebanyakan pekerjaan, tuntutan fisik juga diperlukan dan berkaitan dengan tuntutan mental berdampak pada kinerja manusia dan pengolahan informasi (Perry et al.,2006).

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan keuangan. PT. Adira Multi Finance Cabang Pati dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang mudah dan cepat kepada konsumen yang mengajukan permohonan pembiayaan keuangan. Namun pelayanan yang mudah dan cepat saja tidak cukup untuk memenangkan persaingan dengan perusahaan-perusahaan lain yang bergerak di bidang pembiayaan keuangan. Semakin ketatnya persaingan tersebut memunculkan tuntutan tugas, tuntutan fisik, tuntutan peran, tuntutan antar personal yang semakin meningkat pada masing-masing karyawan PT. Adira Multi Finance Cabang Pati baik sebagai individu maupun sebagai anggota organisasi/perusahaan.

Tabel 1.1
Target Financing PT. Adira Finance Pati 2018

No.	Bulan	Target (rupiah)
1.	Januari – Maret	200.000.000
2.	April – Mei	250.000.000
3.	Juni - Juli	300.000.000

Sumber: Surveyor Adira Finance Pati

Dilihat dalam tabel 1.1 target yang dibebankan seorang karyawan baru harus memenuhi ketentuan target dari kantor cabang. Pada awal bulan sampai dengan tiga bulan terakhir karyawan ditargetkan mendapat dana sebesar 200 juta, dan setiap tiga bulan mengalami kenaikan target 50 juta. Tentunya hal tersebut dapat menjadi tuntutan tugas seorang karyawan yang dapat mempengaruhi tingkat stress karyawan, karena setiap bulannya karyawan dituntut untuk mendapatkan target tersebut. Karyawan PT. Adira Multi Finance Pati dituntut bekerja dengan target yang tinggi yang diinginkan oleh perusahaan. Misalnya karyawan bagian marketing yang dituntut untuk bisa mencari nasabah baru setiap bulannya dengan batasan minimal yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Selain itu bagian penarikan kredit macet juga dituntut untuk dapat menagih kepada nasabah yang mengalami pembayaran angsuran yang telat dengan target yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Hal tersebut tentunya dapat membuat karyawan merasa terbebani dengan target maupun tuntutan yang dibebankan kepada karyawan.

Tuntutan fisik pada PT. Adira Multi Finance Pati dapat berupa area jarak antara kantor dengan rumah nasabah yang sangat jauh, karena area kota Pati mempunyai wilayah yang cukup luas, dan nasabahnya juga tidak hanya orang Pati, tapi ada juga yang dari daerah Rembang, Blora dan sekitarnya, sehingga karyawan yang bertugas sebagai surveyor lapangan harus siap terhadap kondisi jarak yang jauh dari kantor ke rumah nasabah, kondisi perjalanannya sering terkena macet, dan setiap perjalanannya harus menghadapi

cuaca yang ekstrem. Jika hal tersebut dilakukan setiap hari tentunya dapat memengaruhi stress dengan kondisi tersebut.

Penelitian sebelumnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja yang terdiri dari tuntutan tugas, tuntutan fisik, tuntutan peran dan tuntutan antar personal menyatakan hasil yang berbeda. Penelitian yang dilakukan Kuswandi, dkk (2015), menyatakan hubungan interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap stress kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Putri Nursetyaningsih (2015), yang menyatakan tuntutan antar pribadi tidak berpengaruh terhadap stres kerja. Hasil tersebut dapat dijadikan Gap Research dalam penelitian ini.

1.2 Ruang Lingkup

Penelitian ini termasuk dalam penelitian manajemen yang berfokus pada MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia). Variabel yang akan diteliti adalah faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja pada PT. Adira Multi Finance Cabang Pati. Karena adanya keterbatasan waktu, biaya dan supaya penelitian ini dapat dilakukan secara lebih mendalam, maka tidak semua masalah akan diteliti, untuk itu maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi dengan masalah-masalah berikut:

1. Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja pada PT. Adira Multi Finance Cabang Pati. Yang dibatasi pada faktor tuntutan tugas, faktor tuntutan fisik, faktor tuntutan peran, dan faktor tuntutan antar personal.

2. Populasi yang akan diteliti yakni seluruh karyawan yang ada di PT. Adira Multi Finance di Pati.
3. Waktu Penelitian di lakukan sekitar 4 bulan.

1.3 Perumusan Masalah

Salah satu masalah yang sering muncul dalam kaitannya dengan individu adalah stress. Hal ini menyebabkan semakin kompleks permasalahan yang dihadapi oleh sebuah organisasi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Berdasarkan latar belakang pada PT. Adira Multi Finance Cabang Pati, penulis menyimpulkan terdapat permasalahan sebagai berikut:

1. Banyaknya tuntutan tugas yang diberikan PT. Adira Multi Finance kepada karyawan seperti bekerja dengan target, mengakibatkan karyawan mengalami stress karena tuntutan tugas yang berlebihan.
2. Fisik yang terlalu lelah akan menurunkan stamina serta semangat dalam bekerja yang dapat menjadikan seorang karyawan jatuh sakit dan ijin cuti untuk tidak masuk kerja, akibat stress yang dialami karyawan tersebut.
3. Bagian yang tidak sesuai dengan keahlian karyawan akan membuat karyawan menjadi bingung dan menghambat pekerjaan yang diberikan oleh atasan maupun perusahaan.
4. Masih banyaknya karyawan di PT. Adira Multi Finance yang tidak peduli dengan beban dan permasalahan yang dibebankan kepada karyawan lain dan sibuk dengan target serta urusan masing-masing.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor tuntutan tugas berpengaruh terhadap stress kerja pada PT. Adira Multi Finance Cabang Pati?
2. Apakah faktor tuntutan fisik berpengaruh terhadap stress kerja pada PT. Adira Multi Finance Cabang Pati?
3. Apakah faktor tuntutan peran berpengaruh terhadap stress kerja pada PT. Adira Multi Finance Cabang Pati?
4. Apakah faktor tuntutan antar pribadi berpengaruh terhadap stress kerja pada PT. Adira Multi Finance Cabang Pati?
5. Apakah faktor tuntutan tugas, tuntutan fisik, tuntutan peran, tuntutan antar personal berpengaruh terhadap stress kerja pada PT. Adira Multi Finance Cabang Pati secara berganda?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menguji pengaruh tuntutan tugas terhadap stress kerja pada PT. Adira Multi Finance Cabang Pati?
2. Menguji pengaruh tuntutan fisik terhadap stress kerja pada PT. Adira Multi Finance Cabang Pati?

3. Menguji pengaruh tuntutan peran terhadap stress kerja pada PT. Adira Multi Finance Cabang Pati?
4. Menguji pengaruh tuntutan antar personal terhadap stress kerja pada PT. Adira Multi Finance Cabang Pati?
5. Menguji pengaruh tuntutan tugas, tuntutan fisik, tuntutan peran, tuntutan antar personal terhadap stress kerja PT. Adira Multi Finance Cabang Pati secara berganda?

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pimpinan PT. Adira Multi Finance Cabang Pati dalam mengambil kebijakan yang berkaitan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja karyawan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam rangka menambah khasanah akademik sehingga berguna untuk pengembangan ilmu, khususnya pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.